

Automatisierung im SAP-Support

EFFIZIENTERE ABLÄUFE DURCH KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

SAP-Anwendungen bilden in vielen Unternehmen geschäftskritische Prozesse ab. Der reibungslose Ablauf dieser Prozesse wird im operativen Betrieb durch den SAP-Support unterstützt, der bei technischen Problemen oder SAP-bezogenen Anfragen die erste Anlaufstelle für SAP-Anwender in Unternehmen ist.

Ein Großteil der eingehenden Anfragen betrifft die Benutzer- und Berechtigungsverwaltung, zum Beispiel das Zurücksetzen von Passwörtern, die Beantragung von Rollen oder die Diagnose und Behebung von Berechtigungsfehlern. Deren Bearbeitung erfordert aufwändige manuelle Prüfschritte durch SAP-Experten, die über genaue Kenntnisse der Benutzer-, Berechtigungs- und Rollenstruktur sowie der spezifischen SAP-Landschaft verfügen müssen.

Vor diesem Hintergrund wird die Bearbeitungszeit von SAP-Anfragen maßgeblich durch zwei Faktoren beeinträchtigt. Bis zu 70 Prozent der SAP-Tickets werden unvollständig oder fehlerhaft erstellt, was zusätzliche Rücksprache mit dem Anwender erfordert. Zudem sind die für die Bearbeitung erforderlichen SAP-Experten in der Regel bereits durch interne Großprojekte wie einer S/4-Transformation stark ausgelastet.

Praxisbeispiel SAP Servicedesk

Durch jüngste Fortschritte im Bereich der künstlichen Intelligenz, insbesondere im Bereich von generativer KI, rücken nun vor allem Chatbots zur Automatisierung von Supportaktivitäten in den Fokus von Unternehmen.

Am Beispiel des SAP-Servicedesks lässt sich das Potenzial des Einsatzes KI-gestützter Assistenten gut beleuchten. Voraussetzung ist die Integration des Chatbots in zentrale IT-Systeme des Unternehmens, wie die Einbindung des Chatbots in die Business-Kommunikationssoftware wie Microsoft Teams als auch die Anbindung an Backend-Systeme wie das ITSM-Tool und die SAP-Landschaft.

Der Anwender kann dann über die gewohnte Chat-Oberfläche seine Supportanfrage an den Chatbot richten. Dabei findet im Hintergrund eine Authentifizierung statt, die die Grundlage für eine automatisierte Ermittlung des SAP-Users liefert und eine individuelle Unterstützung durch den Chatbot ermöglicht.

Alle Texteingaben des Anwenders werden mit Hilfe von Large Language Models klassifiziert und eingeordnet. Diese KI-Modelle eignen sich besonders gut für die Verarbeitung von Sprache und können zur Bestimmung der Problema-

torie, etwa Rollenbeantragung oder Berechtigungsproblem, genutzt werden. Auch wichtige Kontextinformationen werden aus der Eingabe extrahiert und bei fehlenden Informationen direkt beim Nutzer erfragt.

Durch die Anbindung an die SAP-Landschaft ist der Chatbot in der Lage, alle gesammelten Informationen in Echtzeit zu validieren und den Nutzer bei der Vervollständigung seiner Anfrage individuell zu unterstützen. Aufwändige manuelle Prüfschritte können so automatisiert werden. Die Daten fließen in eine automatisierte Problemdiagnose ein, die entweder sofort durch den Chatbot gelöst werden kann oder als Lösungsvorschlag im Ticket hinterlegt wird. Abschließend erfolgt die Erstellung des Tickets im ITSM-Tool. Dem Bearbeiter liegt dann ein validiertes Ticket mit allen notwendigen technischen Informationen inklusive Lösungsvorschlag vor.

Fazit

Der Einsatz KI-gestützter Chatbots kann mit dem dargestellten Ansatz die Bearbeitungszeit für bestimmte Ticketkategorien um bis zu 90 Prozent reduzieren. Gleichzeitig standardisiert der Ansatz Diagnose- und Lösungsprozesse, was nicht nur die Servicequalität erhöht, sondern auch die Security und Compliance innerhalb der SAP-Landschaft verbessert.

Dmitrij Spolwind

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

www.kpmg.com

